平成２５年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	四日市市少年自然の家 四日市市水沢市民広場
所 在 地	四日市市水沢町字大谷１４２３－２ 四日市市水沢町２５２－６３
指定管理者	名　称　　株式会社　小学館集英社プロダクション 代表者　　代表取締役　　紀伊　高明 住　所　　東京都千代田区神田神保町２丁目３０番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、毎月の調整会議において、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握するとともに、指定管理者が実施する主催事業や自然教室については、市職員が適宜行うモニタリングや参加者アンケート等を基に改善点等を協議しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	こども未来部こども未来課青少年育成室 ＴＥＬ：０５９－３５４－８２４７ Ｅ－mail：ikuseishitsu@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

少年自然の家及び水沢市民広場の管理運営状況については、豊かな自然環境の中で、集団宿泊訓練、野外活動、自然探求等を通じて心身ともに健全な青少年の育成を図ることを目的とした社会教育施設としての目的を十分に達成し、各項目とも、概ね事業計画に合致した管理運営が行われました。また、自然を活かした大門池でのカヤック体験や工作体験など民間のノウハウを活かした多様なプログラムを利用者に提供し、指定管理者制度導入の趣旨である効率的・効果的な運営がされ、施設利用実績及び施設利用料ともに概ね前年度の実績を上回りました。

施設の維持・管理については、施設の老朽化、経年劣化に伴う漏水の発生や保守点検での指摘等に対して、適切に修繕を行うなど良好であると判断します。

施設運営や利用者への対応については、施設利用者や主催事業の参加者にアンケートを行い、直接、利用者からの声を聞き、改善点や要望、ニーズに応えるよう努力しています。アンケート結果をみても職員の対応等について高い評価が得られています。また、教育委員会指導課開催の自然教室運営委員会の中でも、指導課・学校等からの意見や要望について誠実に対応する姿勢が見られるという報告があります。また、環境学習情報センター、ふれあい牧場等周辺施設と連携した事業を年２回春と秋に実施したり、地域の祭り（もみじまつり）に共催して事業を実施したりすることで施設のＰＲにつながっています。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成２５年度主催事業については、年間を通して行う事業や工作教室、市と連携した家庭の日応援プロジェクトなど施設周辺の恵まれた自然環境や民間のノウハウを活かした事業が開催されました。今後は参加者からのアンケート結果における要望・意見を踏まえ、多くの市民が興味を持てるようなテーマ設定など事業内容を検討し、廃止・継続も踏まえて主催事業のさらなる充実を目指す必要があります。引き続き、利用者の満足度を高めるよう施設職員としての資質や接遇の向上はもとより、野外活動等に関して、募集定員数や対象者の見直し等の改善を図るとともに、利用者の視点に立った社会教育施設として効果的な運営を進めるため、毎月の調整会議を通じて、確認及び指導を行います。

今後施設の老朽化について、指定管理者と市が施設の現状を的確に把握し、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、計画的に施設修繕を行う必要があります。

合目的性・公平性・効果性

少年自然の家条例・水沢市民広場の設置及び管理に関する条例及び仕様書に基づき適切に管理運営が行われました。利用の公平・平等性については、繁忙月（７月・８月）の公開抽選会を行うなど、公平性の確保に努めていました。また、ホームページ及び市広報等を活用し主催事業の案内等の情報提供に努めていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

少年自然の家の自然を活用し、大門池でのカヤック体験や趣向を凝らしたキャンプ活動など、自然に親しむことの醍醐味を幅広く利用者に供与することができました。また、豊富な活動プログラムを準備し、天候に応じて柔軟に活動を変更することで市民ニーズに対応していました。また、季節に応じた主催事業を実施し、幅広い年代が参加できるような活動の企画に取り組み、指定管理者として機能性を発揮していました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

所長を中心に総務課（経理等を担当）、指導課（主催事業・受入事業を担当）の２課制をとり、適切に運営されていました。毎朝の朝礼で緊急時体制の確認及び危機管理マニュアル読み合わせ等、また月１回以上職員会議を行い主催事業の企画や反省、修繕箇所の対応、安全管理、ヒヤリハット報告と対応策等の協議を行っていました。管理責任者（所長）、防火管理者及び危険物取扱者も選任され、また、宿泊利用がある場合、宿直１名・補助者１名計２名が配置され、非常時の誘導等に備えるなど適切に職員が配置されていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設利用料の収入、給食業務受託者が使用する電気代・水道代の請求及び収入、人件費及び管理費等の支出については、月例の事業報告及び調整会議で領収書・経理簿等で確認し、適切に処理されていました。施設の保守点検等の報告書類も作成・整備され、適切に処理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

危機管理マニュアルと四日市市・少年自然の家・小学館集英社プロダクションとの緊急連絡体制表を作成しました。また、感染症対応マニュアルやカヤック安全基準指導マニュアル等を作成し、マニュアル及び仕様書に基づき適切に対応していました。自然の家の消防計画を作成し、消防訓練・避難訓練（６月１８日、９月１３日）を適切に実施していました。各種警報等の発令時には、利用者等に対して迅速に周知するなど適切に対処していました。

社会性（環境等への配慮）

利用者が出したゴミは原則持ち帰りであることを利用者に周知し、協力を依頼するなどゴミの減量に努めていました。野外炊事やキャンプファイア等での薪の使用についても、適量での使用を呼びかけるなど環境に配慮するとともに、施設内においても「電灯はこまめにスイッチを消す」等、節電を心がけて取り組んでいました。

経済性

収入について、開館日数の拡大等による稼働率の向上及び主催事業の創意工夫により利用者が増加しましたが、利用料収入及び自主事業収入では当初計画より減となりました。これは天候等の影響により主催事業を中止せざるを得なくなったり、予定していた参加者数が減ったことによるもので、当初計画より約１９６万円の減となりました。支出については、サービスの維持向上を図りつつ経営努力をしたものの、光熱水費において、利用者増の他に漏水発生により支出が大幅に増加したため当初計画より約１０３万円の増となりました。その結果、収支としては約１９６万円の赤字となりました。

経営の健全性

貸借対照表、損益計算書等を分析した結果、経営は安定しており、特に問題はないと判断しました。

障害者雇用に対する取組み

法人における障害者雇用率は1.34%で法定雇用率を達成できませんでした。引き続き連絡調整会議等において、障害者雇用を強く働きかけていきます。

施設概要調書

1. 施設の概要　　　　　平成25年度

<table>
<tr><td>施設名</td><td colspan="2">四日市市少年自然の家</td><td>所管課：こども未来部こども未来課
青少年育成室</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="2">四日市市水沢町字大谷１４２３－２</td><td>設置年月：本館　昭和６２年１１月　８日
分館　昭和４８年　７月３１日</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">豊かな自然の中で集団宿泊訓練、自然探求等を通じて、規律、協同、友愛、奉仕の精神を養い、心身ともに健全な青少年の育成を図る。</td></tr>
<tr><td>設置の根拠
（法令、条例等）</td><td colspan="3">四日市市少年自然の家条例（昭和６２年３月３１日条例第２２号）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">施設の概要</td><td rowspan="3">設備の概要</td><td>敷地面積（㎡）</td><td>382,000㎡（うち、ふれあいの森260,000㎡）</td></tr>
<tr><td>延床面積（㎡）</td><td>本館3,066㎡　分館1,339㎡</td></tr>
<tr><td colspan="2">本館　構造：鉄筋コンクリート（地上３階、地下１階）宿泊定員１７７人
１階　事務室、医務室、会議室、浴室、総合研修兼体育館等
２階　宿泊室、食堂、リーダー室等
３階　宿泊室、研修室、リーダー室等
分館　構造：鉄筋コンクリート２階建　宿泊定員１０１人
１階　研修室、大広間、創作室、乾燥室、リーダー室等
２階　宿泊室、講義室、リーダー室等
キャンプ場、野外炊事場、ふれあいの森、自然の家駐車場</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td colspan="2">・少年自然の家及び水沢市民広場の管理運営に関する業務。
・少年自然の家及び水沢市民広場の使用許可及び受入等に関すること。
・少年自然の家における主催事業の実施に関すること。
・少年自然の家の利用料金の徴収等に関すること。
・少年自然の家及び水沢市民広場の施設並びに付属施設や設備の維持管理に関すること。
・その他、少年自然の家及び水沢市民広場の管理運営に関して四日市市及び教育委員会が必要と認めたこと。</td></tr>
</table>

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３５７日	３５７日	計画通り
開館時間	８：３０　～　１７：３０	８：３０　～　１７：３０	計画通り

３．利用実績

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数		３８，０００人	４６，５３４人	８，５３４人
平均利用率	平均	１０６．４日	１３０．３日	２３．９日

施設概要調書

1. 施設の概要　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　平成25年度

<table>
<tr><td>施設名</td><td colspan="2">四日市市水沢市民広場</td><td>所管課：こども未来部こども未来課
青少年育成室</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="2">四日市市水沢町２５２－６３</td><td>設置年月：平成　４年１０月１１日</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">市民がスポーツ及びレクリエーションに親しむことができる場を提供し、もって市民の健康で明るく豊かな生活の形成に寄与する。</td></tr>
<tr><td>設置の根拠
（法令、条例等）</td><td colspan="3">四日市市水沢市民広場の設置及び管理に関する条例</td></tr>
<tr><td rowspan="4">施設の概要</td><td rowspan="3">設備の概要</td><td>敷地面積（㎡）</td><td>１０，０００㎡</td></tr>
<tr><td>延床面積（㎡）</td><td>――――――</td></tr>
<tr><td colspan="2">芝生広場
東屋、トイレ、水沢市民広場駐車場</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td colspan="2">・少年自然の家及び水沢市民広場の管理運営に関する業務。
・少年自然の家及び水沢市民広場の使用許可及び受入等に関すること。
・少年自然の家における主催事業の実施に関すること。
・少年自然の家の利用料金の徴収等に関すること。
・少年自然の家及び水沢市民広場の施設並びに付属施設や設備の維持管理に関すること。
・その他、少年自然の家及び水沢市民広場の管理運営に関して四日市市及び教育委員会が必要と認めたこと。</td></tr>
</table>

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３６５日	３６５日	－
開館時間	設定なし	設定なし	－

３．利用実績

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数		１１，０００人	２４，２１９人	１３，２１９人
平均利用率	平均	１１．７日	１２．５日	０．８日

４．事業収支　（少年自然の家概要調書に含む）

４．事業収支

（単位:円）

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
指定管理料	68,000,000	68,000,000	0
利用料金	20,000,000	18,714,510	△ 1,285,490
事業収入	2,500,000	2,529,550	29,550
その他	1,642,000	1,038,911	△ 603,089
収入計	92,142,000	90,282,971	△ 1,859,029
人件費	45,918,000	45,917,680	△ 320
管理費	43,224,000	42,265,246	△ 958,754
消耗品費	1,600,000	1,723,137	123,137
燃料費	3,700,000	4,017,209	317,209
印刷製本費	700,000	840,713	140,713
光熱水費	8,000,000	9,034,194	1,034,194
修繕料	3,267,000	3,334,904	67,904
通信運搬費	430,000	745,526	315,526
広告料	250,000	155,925	△ 94,075
手数料	3,076,000	2,928,966	△ 147,034
保険料	387,000	298,594	△ 88,406
委託料	11,230,000	11,230,634	634
賃借料	1,592,000	1,323,384	△ 268,616
その他	8,992,000	6,632,060	△ 2,359,940
事業費（ソフト事業等）	3,000,000	4,064,205	1,064,205
一般管理費	0	0	0
支出計	92,142,000	92,247,131	105,131
収　支	0	△ 1,964,160	△ 1,964,160

平成２５年度　四日市市少年自然の家　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	３５７日	３５７日	計画通り	適正に執行された	適
開館時間	８：３０～１７：３０	８：３０～１７：３０	計画通り	宿泊者がある場合、その活動時間に応じて開館および宿直者を配置しており、適正に執行された	適
事業開催	５９回	５９回	計画通り	適正に執行された	適

２．利用実績

※　Ａ事業とは自然教室等の学校関係事業のこと、Ｂ事業とは、自主事業等の一般の個人団体事業のこと。

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	個人利用者数	38,000	46,534	8,534	適正に執行された	適
	うち団体利用者数	250	348	98	適正に執行された	適
	うち事業参加者数	8000	11,381	3,381	適正に執行された	適
事業参加者実績	Ａ事業	18,000	19,308	1,308	適正に執行された	適
	Ｂ事業	20,000	27,226	7,226	適正に執行された	適
稼働率	平均	70.00%	75.91%	5.91%	適正に執行された	適
	平日	65.00%	66.67%	1.67%	適正に執行された	適
	土日祝	90.00%	94.87%	4.87%	適正に執行された	適

３．事業収支

※　Ａ事業：自主事業収入　　Ｂ事業：食堂委託業者からの光熱水費収入

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	Ａ設備（利用料）	20,000,000	18,714,510	▲ 1,285,490	４月から指定管理制度となり、当初は市内外の自然教室を中心に受け入れ、徐々に一般の利用者も受け入れたが、計画を上回ることができなかった	適（条）
	Ｂ設備			0		
指定管理料		68,000,000	68,000,000	0	適正に執行された	適
自主事業収入	Ａ事業	2,500,000	2,529,550	29,550		適
	Ｂ事業	1,642,000	1,038,911	▲ 603,089	Ｂ　食堂委託業者から食堂利用時に発生する光熱水費額が計画より減少したため。	適（条）
収入計		92,142,000	90,282,971	▲ 1,859,029		適（条）
人件費		45,918,000	45,917,680	▲ 320	〔勤務体制：正職6人、臨時5人〕	適
管理費		43,224,000	42,265,246	▲ 958,754	・燃料費について当初はボイラーを２台同時に使用していたが、１台ずつの使用に変更し節約に努めたものの、計画より増額となった	適
消耗品費		1,600,000	1,723,137	123,137		適
燃料費		3,700,000	4,017,209	317,209		適（条）
印刷製本費		700,000	840,713	140,713	・光熱水費について水道代は、炊事場水道管からの漏水が原因で、また電気代は利用者の増加につき使用料が多くなったため、計画より増額となった	適
光熱水費		8,000,000	9,034,194	1,034,194		適（条）
修繕料		3,267,000	3,334,904	67,904		適
通信運搬費		430,000	745,526	315,526		適（条）
広告料		250,000	155,925	▲ 94,075	・通信運搬費についてホームページの更新のためダイヤル回線からプッシュ回線に変更した	適
手数料		3,076,000	2,928,966	▲ 147,034		適
保険料		387,000	298,594	▲ 88,406		適
委託料		11,230,000	11,230,634	634	・事業費はすべての主催事業の経費（材料費等）である。新規の事業が増加となり計画より増額となった	適
賃借料		1,592,000	1,323,384	▲ 268,616		適
その他		8,992,000	6,632,060	▲ 2,359,940		適
事業費（ソフト事業等）		3,000,000	4,064,205	1,064,205		適（条）
一般管理費		0	0	0		
支出計		92,142,000	92,247,131	105,131		適
収　支		0	▲ 1,964,160	▲ 1,964,160		適（条）

総合コメント

収入について、開館日数の拡大等による稼働率の向上及び主催事業の創意工夫により利用者が大幅に増加しました。しかし、多くの方に利用していただくために料金を低く設定したことで、利用料収入及び自主事業収入では当初計画より約１９６万円減となりました。

支出については指定管理１年目ということから、市民への周知や利用者の再利用に向けての初期投資が必要となりました。しかし、経営努力により、サービスの維持向上を図りつつ、経費の削減に努めています。光熱費については利用者が大幅に増加したため当初計画より約１０３万円の増となりました。収支としては約１９６万円の赤字となりました。

平成２５年度　少年自然の家及び水沢市民広場　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		少年自然の家利用者は４６，５３４人（うち水沢市民広場も利用した方は２４，２１９人）となり、目標の３８，０００人を大きく上回り、多くの方に施設に訪れていただくことができました。これは、年末年始の期間を除く全ての期間を開館し、市民ニーズに対応したこと、カヤック体験やツリーハウス管理、春秋のイベントへの参加が拡大したこと、そして、自然の家の職員の利用者への対応・サービスの評価が高いことなど経営努力の結果であると判断します。御在所岳登山や長期テント泊体験事業等を次々と実施できる運営力は高く評価できます。水沢市民広場の利用者の増加については、自然の家に宿泊した団体が水沢市民広場を併せて利用する機会が多かったことや水沢地区にある公共施設合同イベントによる利用者が増えたことも影響しています。	適
事業収支	収入	少年自然の家の開館日数の拡大等により、稼働率が向上し、また創意工夫された主催事業の実施により利用者が増加しました。しかし、多くの方に利用していただくために利用料金を低く設定したことや、利用料金の必要な主催事業が天候による中止となったため、当初計画の収入額を下回りました。	適（条）
	支出	平成２５年度は指定管理制度を導入した初年度であったため、市民への周知や利用者の拡大に向けての初期投資費用が必要となりました。しかし、経営努力により管理費の全体額は計画の範囲内でした。炊事場の水道管の漏水が発生したこと、また利用者の増加に弾力的に対応したことで光熱水費や燃料費が大幅に増加しました。事業費は新たに事業を開催したものの、天候による事業の中止や集客を増やすため参加費を無料としたこと等により、事業の材料費などのコストがかかり、計画より支出増となりました。また、修繕料については、簡易な修繕やふれあいの森の整備を作業員及び職員により行うなど、経営努力をしながら、必要な修繕について適切に行っています。	適（条）

平成２５年度　少年自然の家及び水沢市民広場　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	H25.4.1書面確認。仕様書のとおり行われている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	H25.4.1書面確認。関係法令に定められたとおり行われている。	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	H25.4.1　事業計画書確認。H26.4.28事業報告書確認。月次事業報告書で確認。適切に執行されている。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	H25.4.1　事業計画書確認。H26.4.28事業報告書確認。月次事業報告書で確認。適切に執行されている。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	H25.4.1　事業計画書確認。H26.4.28事業報告書確認。月次事業報告書で確認。適切に執行されている。	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	毎月の連絡調整会議にて十分に情報共有が行われている。	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書面確認	毎月の調整会議で書面を確認し、適切に保管されている。	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書面確認	毎月の調整会議で書面を確認し、適切に保管されている。	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書面確認	毎月の調整会議で書面を確認し、適切に保管されている。	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	H25.4.16書面確認。適切に実施されている。	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書面確認	H25.5.1書面確認。適切に実施されている。	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	現地確認 書面確認	毎月の調整会議にて書面を確認。緊急時に備える体制は整えられている。	適
		事故等の報告書が提出されたか	現地確認 書面確認	毎月の調整会議にて確認。緊急の事故等については速やかに報告されるよう体制が整えられている。	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	H26.3.26書面確認。適切に実施されている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書面確認	H26.3.26書面確認。適切に実施されている。	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	H25.5.20市担当者現地にて確認。適切に実施されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	H26.3.26書面確認。適切に実施されている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書面確認	H26.3.26書面確認。適切に実施されている。	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	H25.5.20市担当者現地にて確認。適切に実施されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	H25.12.17書面確認。適切に実施されている。	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	H26.1.21書面確認。適切に実施されている。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	書面確認 現地確認	毎月の調整会議で現地にて書面及び清掃状況確認し、仕様書通り行われている。	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認 現地確認	毎月の調整会議で現地にて書面及び清掃状況確認し、仕様書通り行われている。	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書面確認	H25.5.1書面確認。適切に実施されている。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	書面確認	H25.4.17書面確認。仕様書通り行われている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	H25.5.20書面確認。適切に実施されている。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認 現地確認	毎月の調整会議で現地にて書面及び状況確認し、仕様書通り行われている。	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	毎月の調整会議で現地にて状況を確認し、適切に実施されている。	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	毎月の調整会議で現地にて確認し、適切に整備されている。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ確認	随時確認。適切に実施されている。	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	書面確認 現地確認	月次報告書及び現地にて市担当者確認。適切に実施されている。	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	書面確認	H25.6.24書面確認。適切に実施されている。	適
		トラブルに対応したか	書面確認	H25.6.24書面確認。適切に実施されている。	適

総合コメント

法令の規定及び仕様書で定めた書類の提出及び経理簿、保守点検の結果等適正に処理されていました。
調整会議では、毎月の利用状況、収支、職員の配置体制、保守点検の結果及び利用者アンケートの結果、翌月の自主事業計画について協議・確認を行い、適正に処理していることを確認しました。

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年4月２１日 体に活力！春の山菜クッキング①	対象：家族、一般 募集人数：６０人 形態：日帰り	応募者数：９８人 参加者数：５６人 ・山菜採り ・調理・試食	人気プログラムの１つで、昨年度の反省（募集者数に対して大幅に上回る応募があった）を踏まえ、今年度は3回に分けて実施した。当日の天候（強風）に応じて、場所を変更したり、寒さ対策を講じたりと柔軟な対応ができた。	適
平成２５年4月２１日 家庭の日応援プロジェクト１	対象：家族、一般 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１４家族４４人 ・自然散策	参加された家族が思い思いに自然を楽しんでいただくことができた。	適
平成２５年4月２７～２８日 春のワクワクふれあい祭り	対象：家族、一般 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１，５４６人 ２７日：４１５人 ２８日：１，１３１人 ・動物さがしゲーム ・竹馬 ・ディスクゴルフ ・フラフープ ・模擬店	会場を星の広場のみで行ったことで、自然の家のＰＲにはつながりにくかった。家族でゆったりと時間を過ごせたことや自然散策を楽しんだということで、参加者の満足度は高かった。	適
平成２５年5月３日 体に活力！春の山菜クッキング②	対象：家族、一般 募集人数：６０人 形態：日帰り	応募者数：６５人 参加者数：５１人 ・山菜採り ・調理・試食	１回目と同様のプログラムで実施したが、講師を招いて２人で指導に当たったことで、円滑に進めることができた。	適
平成２５年5月４日 体に活力！春の山菜クッキング③	対象：家族、一般 募集人数：６０人 形態：日帰り	応募者数：３３人 参加者数：２７人 ・山菜採り ・調理・試食	参加人数が前回までと比較して少ないが、その分、ゆっくりと活動することができ、参加者の満足度は高かった。	適
平成２５年5月１９日 家庭の日応援プロジェクト２	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１８家族５６人 ・茶摘み ・手もみの製茶体験 ・茶摘娘に変身	茶摘体験を衣装も付けてできたことが好評であった。参加した子どもも飽きることなく、体験活動を楽しむことができていた。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年5月２５～２６日 自然の家まるかじり	対象：家族、グループ 募集人数：６０人 形態：１泊２日	応募者数：５９人 参加者数：１４家族４０人 ・カヤック体験 ・野外炊事 ・魚とり	２日間で様々な自然の中での体験プログラムを準備していたため、参加者からは好評であった。	適
平成２５年６月８日 グリーン隊①	対象：小３～中学生 募集人数：２０人 形態：日帰り	応募者数：３８人 参加者数：３７人 ・森の調査	生き物への興味・関心が高い参加者が多く，実際に生き物に触れられるプログラム構成が好評であった。	適
平成２５年６月１５～１６日 森の秘密基地	対象：小３～小６ 募集人数：４０人 形態：１泊２日	応募者数：１１８人 参加者数：４０人 ・秘密基地づくり ・野外炊事 ・秘密会議 ・発表会	天候が悪く，外でのテント泊は実現しなかったが，いろいろなパターンを想定し，参加者が退屈にならないようにプログラム変更が行われていた。	適
平成２５年６月１６日 家庭の日応援プロジェクト３	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：８７人 ・父の日タイムカプセルづくり	タイムカプセルをいつ開けようかと家族で楽しそうに話している様子があり、温かい雰囲気の中で活動が行われていた。	適
平成２５年６月２２日 レッド隊①	対象：小３～中学生 募集人数：４０人 形態：日帰り	応募者数：１１４人 参加者数：８０人 ・入隊説明会 ・レクリエーション	想定以上の応募があり、参加枠を増やして対応した。活動の内容を柔軟に変更しながら、多くの参加者が楽しめるようにできていた。	適
平成２５年７月１３日 グリーン隊②	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３７人 ・五感を使っての自然観察	カキドオシの葉の匂いをかいだり、ヤマモモの実を探して味見をしたり、自然の中での活動を参加者に提供できていた。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年７月２０～２１日 宮妻キャンプ	対象：小４～中学生 募集人数：４０人 形態：１泊２日	応募者数：７９人 参加者数：２４人 ・宮妻峡で川遊び ・テント泊	テント設営からスタートし、川遊び、野外炊事、テント泊、テント撤収という流れの中で、ボランティアスタッフとともに安全に気を付けて対応できていた。	適
平成２５年７月２１日 家庭の日応援プロジェクト４	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：５９家族２１９人 ・水遊び	森のせせらぎで川の水を使ったシャワーの設置や、魚とりなど水遊びを家族みんなで楽しめるプログラムが準備され、参加者も喜んでいた。	適
平成２５年７月２７日 レッド隊②	対象：小３～中学生 参加者固定：８０人 形態：日帰り	参加者数：７１人 ・グループゲーム	午前と午後の２グループに分けて活動を行った。中学生にリーダーの自覚が芽生えつつあり、同じメンバーで活動を続けていくことで参加者同士の関係が深まっていった。	適
平成２５年８月２～５日 のんびり長期キャンプ	対象：小４～中学生 募集人数：４０人 形態：３泊４日	応募者数：３９人 参加者数：２４人 ・テント泊 ・入道ヶ岳登山 ・野外炊事 ・キャンプファイヤー	登山、テント泊、川遊び、竹の水鉄砲づくり、野外炊事といったプログラムをゆったりと時間を使って、自然を楽しみながら学ぶ機会を提供できていた。また参加したいという声が多かった。	適
平成２５年８月９日、１２日 アウトドアセミナー	対象：教職員 募集人数：定員なし 形態：日帰り２回	応募者数：１１２人 参加者数：１１０人 ・教職員の野外活動のスキルアップ	参加者が指導者として実践できるように丁寧な資料を提供しただけでなく、実技を通してスキルアップにつながるようにプログラムが構成されていた。	適
平成２５年８月１０日 グリーン隊③	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：２８人 ・セミの抜け殻さがし	参加者が活動をしやすいように事前準備（採取したセミの抜け殻を入れる容器や集計表など）がされており、活動時間を参加者に十分確保できていた。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年８月１３～１５日 親子でカヤック体験	対象：家族、グループ 募集人数：２４０人 形態：日帰り	応募者数：１１３家族３５２人 参加者数：９７家族２９２人 ・親子でのカヤック体験	暑い中での実施であったが、熱中症対策がきちんと施され、専門のスタッフを４名プラスして配置するなど、参加者が安全に楽しめるように配慮されていた。	適
平成２５年８月１８日 家庭の日応援プロジェクト５	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：２８家族９９人 ・水遊び ・ゲームコーナー	川遊びの場に加え、シャワー遊びや金魚すくい、ヨーヨー釣り、ツリーハウス登頂など、参加者が楽しみながら自然とふれあう活動ができるように工夫されていた。	適
平成２５年８月２４日 レッド隊③	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：６５人 ・館内ウォークラリー	午前と午後の２グループに分けて活動を行った。班行動を中心に仲間とのつながりを意識させるプログラム構成であった。かかわりが増え、参加者の表情が豊かになってきた。	適
平成２５年９月８日 森のオープンデー （秋ステージ）	対象：家族、一般 募集人数：なし（施設開放） 携帯：日帰り	参加者数：２，０００人 ・ツリーハウス登頂 ・竹細工 ・カヤック体験	多くの参加者があったが、混乱することもなく、それぞれの活動場所にスタッフを配置し、休憩スペースを提供するなど事前打ち合わせからしっかりとできていた。	適
平成２５年９月１４日 グリーン隊④	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３６人 ・水生生物捕獲 ・観察	天候の関係で水不足が懸念されていたが、それも想定に入れて準備をがされていて、安心して活動ができるように保証できていた。	適
平成２５年９月１５日 家庭の日応援プロジェクト６	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：３家族１０人 ・家族で野外炊事	悪天候であったにもかかわらず、以前から自然の家でのイベントに参加していた家族の参加があった。今後もリピーターがどんどん増えるように計画をしていくことが重要。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年9月２１日 レッド隊④	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：６３人 ・カヤック体験	午前と午後の２グループに分けて活動を行った。自然の家人気プログラムのカヤックに挑戦した。ただカヤック体験をするだけでなく、技術向上を狙いとして行ったことで、参加者も意欲的に活動していた。	適
平成２５年9月２８～２９日 秋のふれあい祭り	対象：家族、一般 募集人数：なし（施設開放） 4施設合同イベント 形態：日帰り	参加者数：３，６６８人 ・工作 ・ステージ ・子ども遊びリンピック	星の広場に特設ステージを組み、ダンスやマジックショーなどバラエティに富んだプログラムを準備していた。また。３，０００人を超える参加者があり、自然の家の知名度の向上が伺えた。	適
平成２５年１０月１２日 グリーン隊⑤	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３２人 ・トンボの観察	生き物への興味・関心が高い参加者の「なぜ？」に答えることができるよう地域の専門家を指導者として招くなど、参加者の満足度が高い対応ができていた。	適
平成２５年１０月１４日 アウトドアクッキング	対象：家族、グループ 募集人数：４０人 形態：日帰り	応募者数：７２人 参加者数：１２家族４０人 ・野外炊事	石窯を使用してミルクパンを焼いたり、ダッチオーブンを使用して豚肉の塩釜焼きを作るなど、普段使い慣れない調理器具を使用した。大人も子どもも楽しめる活動が用意されていた。	適
平成２５年１０月２０日 家庭の日応援プロジェクト７	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１家族３人 ・秋の森の散策	雨天のため、参加者が1家族の実施であった。雨天時のプログラムを事前にＰＲしておく必要を感じた。	適 （条）
平成２５年１０月２６日 レッド隊⑤	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	※台風接近のため中止	星の広場において、子ども体験遊びリンピックの運営を企画していたが、事前協議の結果、中止を決定。参加予定者への連絡は早い段階で行われていたため混乱はなかった。	－

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年１１月９～１０日 グリーン隊⑥	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：１泊２日	参加者数：３２人 ・どんぐりの植樹 ・野外炊事	活動が「どんぐり」に絞って企画されていた。事前に4種類のどんぐりの場所や探検コースの準備をするなど、参加者の安全面もしっかりと考慮したプログラム構成であった。	適
平成２５年１１月１６～１７日 山登り隊in御在所！	対象：小４～６年生 募集人数：４０人 形態：１泊２日	応募者数：３１人 参加者数：３１人 ・登山技術取得 ・御在所登山	登山ということで、スタッフを自然の家職員だけでなく、山岳協会や他施設職員、高校生山岳部ボランティアと１７人増員して、入念に事前打ち合わせし、当日も万全の態勢で活動を行うことができた。	適
平成２５年１１月１７日 家庭の日応援プロジェクト８	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１５家族５０人 ・この木何の木ゲーム ・どんぐりゴマ	ふれあいの森に入り、木の名前を覚えられるようなプログラム構成は、季節を感じ、景色を楽しみながら行うことができた。	適
平成２５年１１月２３～２４日 レッド隊⑥	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：６９人 ・もみじ祭りの運営補助 ・ブース出展	全てが初めからうまくいくはずはない。失敗したことをみんなで考え、次はどうするといいのか子どもたちに役割とチャンスを与え、充実感を得られるように支援していた。	適
平成２５年１２月７～８日 ミステリーキャンプ	対象：小４～中学生 募集人数：４０人 形態：１泊２日	応募者数：８９人 参加者数：３８人 ・様々な課題に挑戦	以前主催事業に参加した子やグリーン隊・レッド隊のメンバーもいて、その子たちがリードするような指導の場面があり、子どもたちの主体性を育てるような指導がされていた。	適
平成２５年１２月１４日 グリーン隊⑦	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３４人 ・バードウォッチング	一人１台ずつ双眼鏡が貸し出され、外部講師を招いて野鳥観察ができる環境を準備し、参加者が活動しやすい体制があった。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２５年１２月１５日 家庭の日応援プロジェクト９	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１２家族３８人 ・クリスマスリースづくり ・キャンドルづくり	閑散期に自然の家を利用してもらおうとイベントを試みた。予定していた人数は確保できず、ＰＲ方法や内容について課題が残った。しかし、参加者の反応は良く、キャンドルの炎による幻想的な雰囲気は心を和ませていた。	適
平成２５年１２月２１日 レッド隊⑦	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：６２人 ・あかのこみちづくり	天候が思わしくなかったが、参加者は自分たちの役割を理解し、活動することができた。自然の家のスタッフは、道具の使い方の説明や、参加者の体調を気にかけるなど安全面の配慮ができていた。	適
平成２５年１２月２３日 自然の家のクリスマス	対象：一般 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：２５０人 ・２，０００個のキャンドル ・ミニツリーづくり	イベントを紹介するチラシへの情報が少なく、ＰＲ不足となった。キャンドルへの点灯など、参加者とともにできる活動となるように計画するといいと感じた。しかし、参加者の満足度は高かった。	適
平成２６年１月１８日 グリーン隊⑧	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３２人 ・里山保全活動 ・環境学習	たくさんの生き物が住む環境を作るにはどうしたらよいかをテーマに生き物が好きな参加者に考えさせていた。活動の量をもう少し多くできるとさらによくなると感じた。	適
平成２６年１月１９日 家庭の日応援プロジェクト１０	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１２家族３４人 ・凧上げ（予定） 　※雪遊びに変更	雪が降り積もったため、予定していたプログラムの変更を行った。天候を利用し、柔軟なプログラムの変更は参加者への満足度につながると考えられるので、今後も臨機応変な対応を期待したい。	適
平成２６年１月１９日 森のおもちフェスティバル	対象：家族、グループ 募集人数：６０人 形態：日帰り	応募者数：１５９人 参加者数：５５人 ・自然の中でもちつき ・雪遊び	つきたての餅を食べることができただけでなく、土産までついていたことと、自然の中で遊べたことから、参加者からは好評を得られた。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２６年1月２５日 レッド隊⑧	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：５３人 ・あかのこみちづくり	自分たちの力で道を切り拓くという活動は、仲間と協力し相談する場面が自然と生まれてくる。レッド隊として大切にしてきた活動が子どもたちの成長する姿となって現れてきていると感じた。	適
平成２６年２月１～２日 I　LOVE　冬１	対象：小４～中学生 募集人数：３０人 形態：１泊２日	応募者数：３７人 参加人数：３５人 ・２日間のスキー、雪山体験	インストラクター３名と自然の家職員３名、ボランティア５名と体制は整えていた。活動に入ると参加者のレベルが大きく異なるため、一人のインストラクターに対して参加者が１０人近いという状況になっていた。もっと少人数で活動できるとよい。	適
平成２６年２月８日 グリーン隊⑨	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：２０人 ・冬芽の観察	気温がとても低くなったため、外での活動時間を短縮し、室内で観察やスケッチに切り替えるなど、柔軟に対応できていた。	適
平成２６年２月９日 森のオープンデー （冬ステージ）	対象：家族、一般 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：１，０００人 ・体験コーナー ・昔遊び ・館内ミニラリー	前日までの積雪で参加者が集まるか心配であったが、多くの参加者があり、予定していたコーナーを楽しんでいる姿が見られた。参加者の８６％はチラシを見て知ったということから、ＰＲの重要性を感じた。	適
平成２６年２月１５日 レッド隊⑨	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：４２人 ・あかのこみちづくり	降雪や降雨の影響で道がぬかるんでいたため、作業内容を変更し、看板の作成を行った。今回の活動では実際に看板を立てに行くことができなかったが、一生懸命に制作できていた。	適
平成２６年２月１６日 家庭の日応援プロジェクト１１	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：７家族１９人 ・飯盒でのポップコーンづくり	天候に応じてドラム缶を使って焚火をしたり、活動場所を変更するなど対応が良くできていた。家庭の日のイベントを楽しみにしている家族もでてきた。	適

平成２５年度　少年自然の家　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
平成２６年2月２２～２３日 I　LOVE　冬２	対象：小４～中学生 募集人数：３０人 形態：１泊２日	応募者数：５１人 参加者数：３１人 ・２日間のスキー、雪山体験	２回目のイベントということもあり、前回の反省を生かしインストラクターやボランティアの人数を増やしていた。参加者の満足は得られたが、インストラクターの指導方法に差があると感じた。事前打ち合わせで統一感を持たせるようにすることが必要。	適
平成２６年3月１日 グリーン隊⑩	対象：小３～中学生 参加者固定：３８人 形態：日帰り	参加者数：３５人 ・１年間の活動の振り返り ・修了式	最終回ということで、活動テーマを班ごとに考えさせて取り組ませていた。テーマ探しと発表に戸惑っている参加者がいたことから、年間計画の段階で活動の主体を参加者に少しずつシフトしていく内容にしていくのも一つの方法かと感じた。	適
平成２６年3月９日 化石ハンター	対象：小４～６年生 募集人数：４０人 形態：日帰り	応募者数：９５人 参加者数：４０人 ・化石採掘体験	人気のプログラムの一つで、参加者全員が化石を見つけることができた。事前の打ち合わせと当日の指導体制があったから、参加者の満足につながったのだと感じた。	適
平成２６年3月１５日 レッド隊⑩	対象：小３～中学生 参加者固定：７８人 形態：日帰り	参加者数：５９人 ・あかのこみち開通式 ・修了式	一年間の活動を写真とともに保護者と振り返る演出は良かった。 リーダーとして中学生が成長したことは、この活動の意義が大きかったことの表れであると思う。	適
平成２６年3月１６日 家庭の日応援プロジェクト１２	対象：家族 募集人数：なし（施設開放） 形態：日帰り	参加者数：２家族６人 ・ペットボトル動物工作	参加者が少なかったこともあり、しっかりと関わりながら余裕のある指導ができていた。そのため、出来上がった作品を事務所にいる職員にまで見せに行くぐらい満足のいく作品ができていた。	適

総合コメント

　施設の設置目的に沿い、自然体験事業が積極的に実施されました。天候不順な場合には、安全管理マニュアルに基づき、無理することなく中止にするなど、安全面については十分配慮しています。スタッフの創意工夫のもとバラエティー豊かなプログラムが提供されました。職員全体で打ち合わせや下見に充分時間をかけ、周到な準備のもとに実施されました。参加しにくい冬場も努力し、ニーズに合った事業ができました。一方で、当日キャンセルが発生し、材料代の回収ができず収支がマイナスとなる事業が幾つかあったことから、その改善策を考える必要があります。

平成２５年度 少年自然の家及び水沢市民広場　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	毎月実施している調整会議のほか電話・メール等でも連絡を密に取っている。	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書面確認 現場確認	毎月実施している調整会議で点検結果表を確認。 適切に保管されている。	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面確認 現場確認	市担当者が確認し、適切に実施されている。	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面確認 現地確認	市担当者が確認し、適切に実施されている。	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面確認 現場確認	月次報告書及び調整会議で現場確認	適

総合コメント

炊事場の水道管から漏水が発生し、市と指定管理者が現地確認及び協議を行い、迅速に対応することで影響を最小限に抑えることができました。また、その後の水道設備点検を徹底し、修繕を適切に行いました。

少年自然の家については、建築後２５年以上経過しているため修繕の機会が増えていますが、専門業者でないとできない修繕以外は、職員及び作業員の経験を活かして修繕を行うなど、経費削減に努めています。経年劣化に伴う軽易な不具合についても、毎月開催する市と指定管理者との連絡調整会議において確認しています。

平成２５年度　少年自然の家及び水沢市民広場　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	施設・利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	市広報、ホームページ及び募集チラシを確認　適切に実施されている。	適
		ホームページは見易いか	HP確認	適切に作成されている。	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート結果及び現地確認	利用者アンケート結果「大変満足」「満足」を選択された割合。毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		使用者に対する指導は適切であったか	アンケート結果及び現地確認	利用者アンケート結果「大変満足」「満足」を選択された割合。毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート結果及び現地確認	利用者アンケート結果「大変満足」「満足」を選択された割合。自主事業について市職員が現地でモニタリング実施。適切に実施されている。	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	アンケート結果及び現地確認	利用者アンケート結果「大変満足」「満足」を選択された割合。毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	アンケート結果及び現地確認	利用者アンケート結果「大変満足」「満足」を選択された割合。毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現地確認	毎月の調整会議において現地で確認。適切に実施されている。	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現地確認	適切に実施されている。	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に実施されている。	適

総合コメント

　施設利用者及び主催事業参加者に施設利用等の満足度及び改善点のアンケート調査を行い、指摘及び要望については、職員間で情報共有し、即時対応に努めています。

　入念な職員の打ち合わせや準備、現場状況の把握により、サービスの質の向上に努めています。